

 Transports Metropolitans de Barcelona	MANUAL JANO I CRITERIS DE PLANIFICACIÓ	Data: 17-ene-17
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------

ANNEX 08 MANUAL JANO I CRITERIS DE PLANIFICACIÓ

	MANUAL JANO I CRITERIS DE PLANIFICACIÓ	Data: 17-ene-17
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------

1. JANO SRV – GESTIÓ SERVEIS

1.1. CONCEPTES PRELIMINARS

Jano SRV és una aplicació informàtica que permet gestionar la cartera completa de serveis de neteja que es realitzen a totes les línies de metro de Barcelona.

L'aplicació dona una gestió completa d'aquests serveis, aplicant criteris d'organització del temps de les persones. Facilita l'obtenció ràpida de la informació relativa als serveis realitzats; quan, quants, on, amb qui....

Els principals processos de treball que es gestionen a TMB amb Jano són els següents:

- **Planificació i producció de serveis.** Definir de forma prèvia al sistema tots els quadrants i planificacions de l'activitat, indicant el personal previst, els horaris, freqüències i llocs on es produeixen.

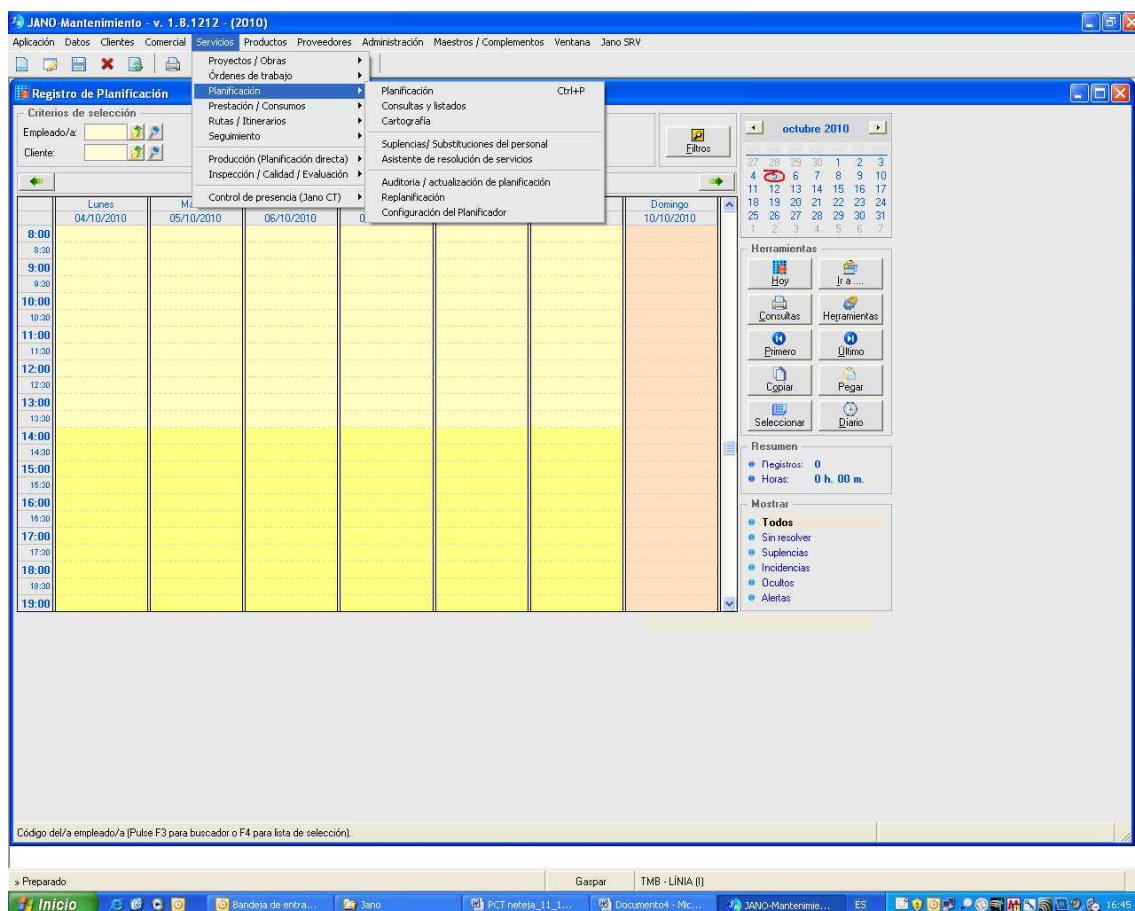
A partir de la planificació prèviament registrada, el programa determinarà la producció general de serveis, permetent presentar multituds de càlculs i ratis en formats de llistats i estadístics.

- **Verificació telemàtica de serveis.** És un procés que permet determinar quins serveis dels planificats s'han realitzat segons la previsió (persones, horaris i llocs). Quan un servei previst no es pot verificar el sistema genera una alerta que permet detectar-lo en temps real facilitant als gestors la resolució que convingui en cada cas; per exemple suplències, substitucions, canvis d'horaris, etc.

Als següents apartats es defineixen de forma ràpida les principals eines de gestió al sistema.

1.2. PLANIFICACIÓ DE SERVEIS

S'accedeix al planificador de l'aplicació per mitjà del menú **Serveis – Planificació - Planificació** o fent servir la combinació de tecles **Ctrl.+P**.



Quan carreguem el planificador se li poden afegir criteris de filtre per visualitzar, per exemple, la planificació d'un empleat per la setmana en curs, la planificació d'un empleat per una zona determinada, etc... Indicant, a l'apartat de criteris de filtre, el codi del treballador, el codi del client, o qualsevol altre dels criteris de filtre, en funció de lo que es vulgui visualitzar.

Sobre la planificació de serveis, s'han d'indicar dos conceptes de serveis:

- **Serveis puntuals.** Tots aquells que es produeixen només una vegada i no tenen repetició en el temps (Exemple els serveis a càrrec de la bossa d'hores a planificar ($BH_{planificar}$)).
- **Serveis periòdics o series.** Serveis que es repeteixen sota una determinada freqüència.

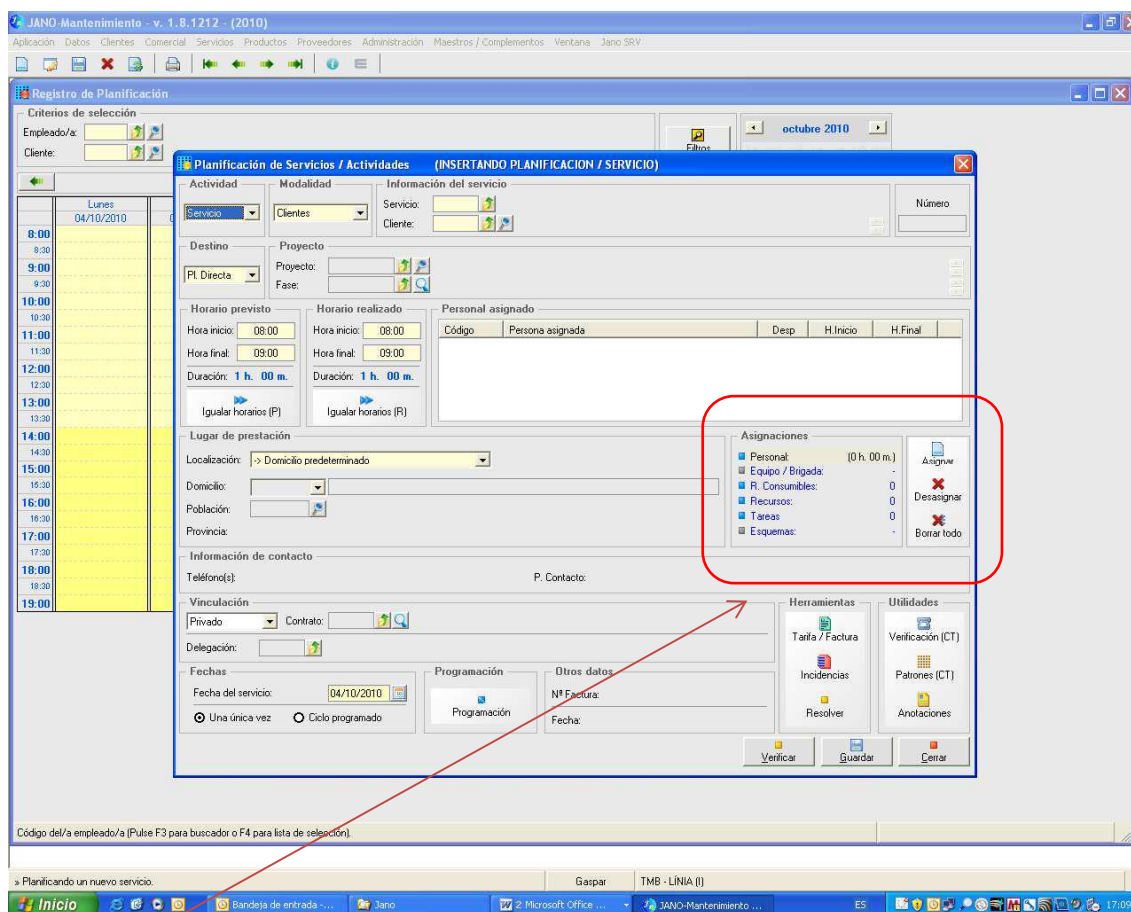
Per afegir una planificació nova es pot indicar la funció “Nou”, o puntejar al teclat la combinació **Ctrl. + N** o fer doble clic directament a la pantalla de calendari (en aquest cas a la columna de la data i al marge horari desitjat). Aquesta instrucció mostrarà la següent pantalla:

Lo primer que s'ha de fer és indicar quin és el servei que es realitzarà en aquesta planificació, a continuació el client per al que es farà el servei (el número de línia).

Una vegada indicats aquests dos criteris s'haurà d'indicar l'horari de realització del servei. L'horari previst (en el que es preveu la realització del servei), i l'horari realitzat, horari en que es realitza realment el servei. Quan es crea una planificació nova els dos horaris acostumen coincidir. Únicament es modifica l'horari realitzat en el cas de que l'hora de realització del servei hagi sofert un canvi d'horari.

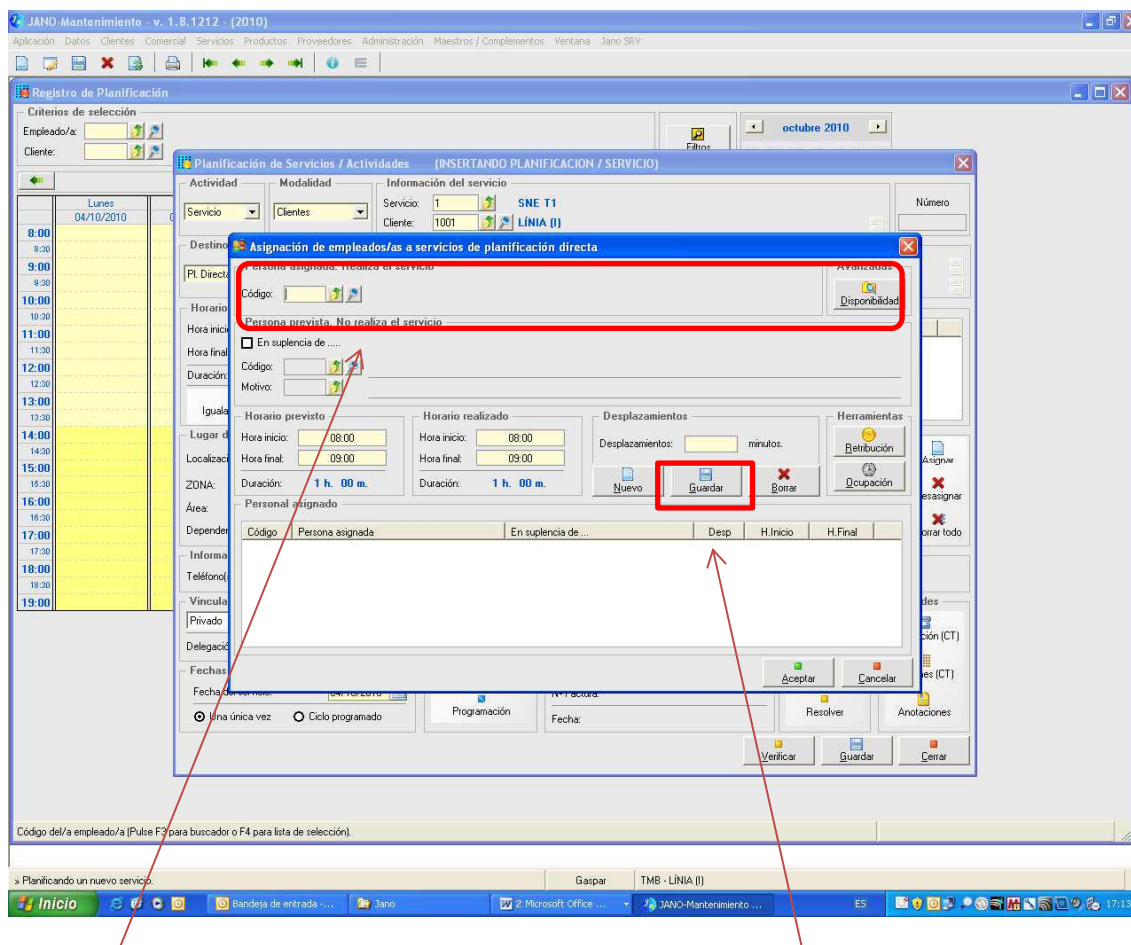
A continuació s'especificarà on es realitza el servei aquest servei en concret a l'apartat “lloc de prestació”, indicant sempre al selector corresponent la opció **Localització**. En aquest moment s'activarà automàticament les caselles de **Localització**, **Àrea** i **Dependència**. Aquests valors s'han de completar amb les dades del lloc on es realitzarà el servei que es planifica.

Com a mínim es requereix la zona i la estació o centre de retirada; denominats ZONA i ÀREA respectivament.



A continuació s'assignarà l'empleat previst. Aquesta opció s'activa amb el botó **Assignar**, tal i com s'indica a la imatge superior.

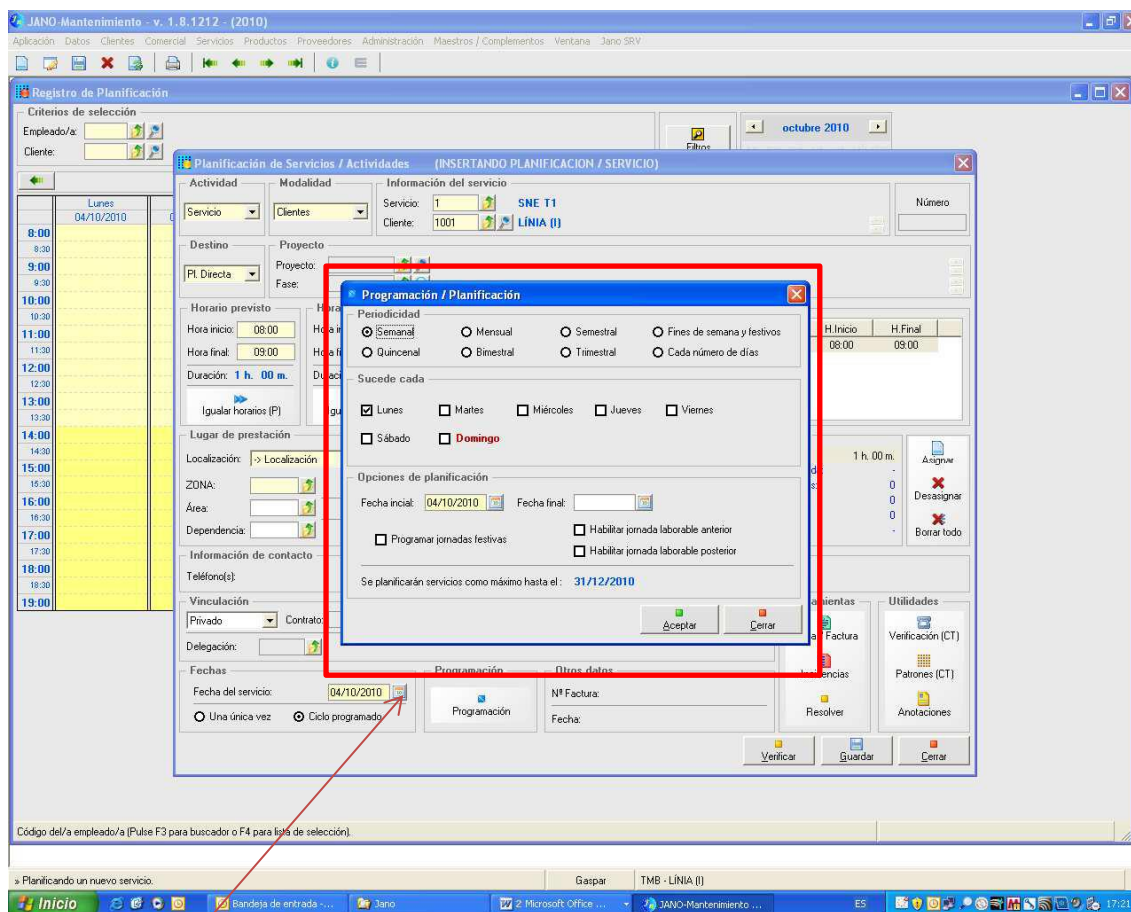
La planificació permet recollir en un mateix servei més d'una persona.



Es selecciona l'empleat que vol assignar, es comprova que els horaris coincideixin amb lo que s'hagi ficat a l'apartat de la planificació i polsem el botó **Guardar**.

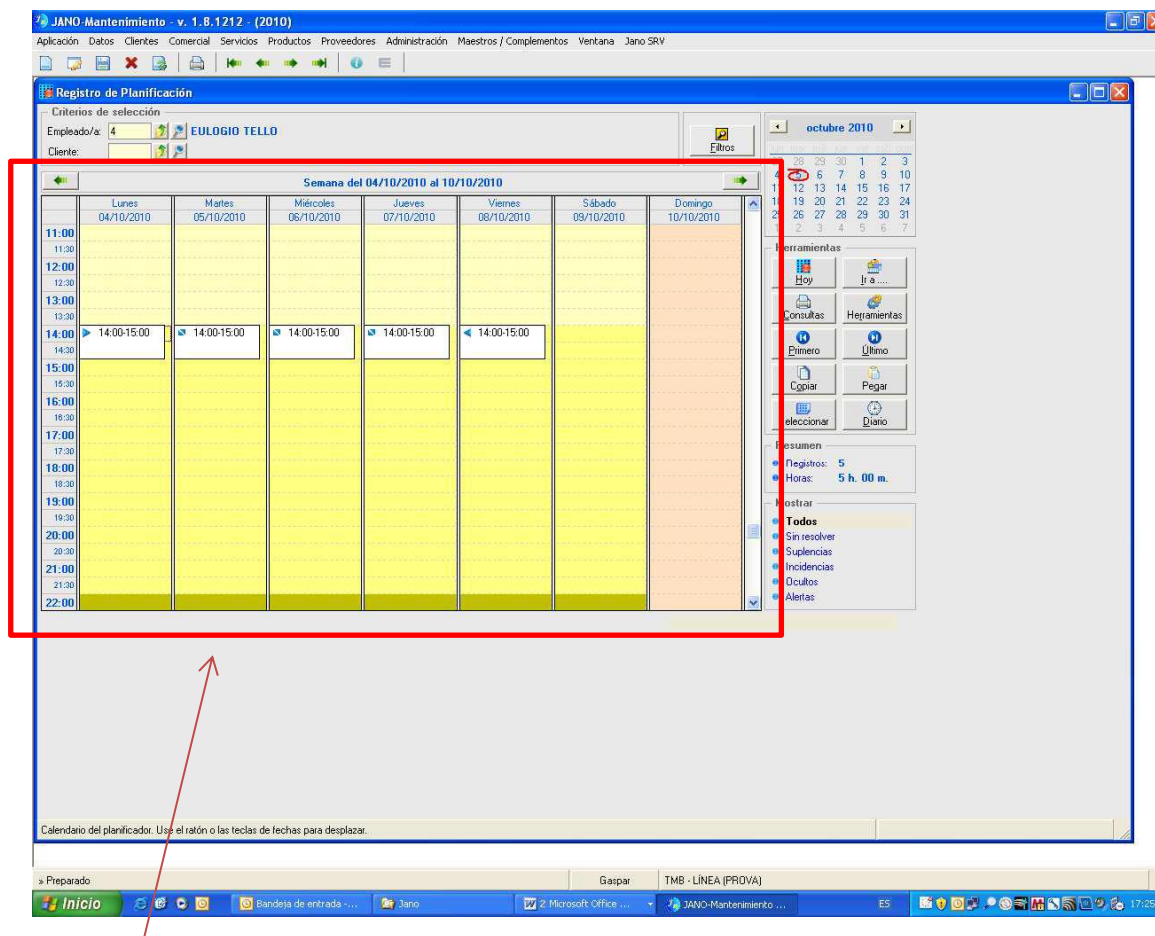


Una vegada finalitzada la fase d'assignació s'ha d'indicar la freqüència (cicle) del servei perquè succeeixi una única vegada, com servei puntual i que no es repeteixi en el temps, o com un cicle programat o sèrie, amb una cadència i una repetició del mateix fins la data final que s'indiqui.



En aquesta pantalla haurem de decidir la periodicitat de la sèrie i la data de finalització de la mateixa, tenint per defecte el 31 de desembre de l'any en curs.

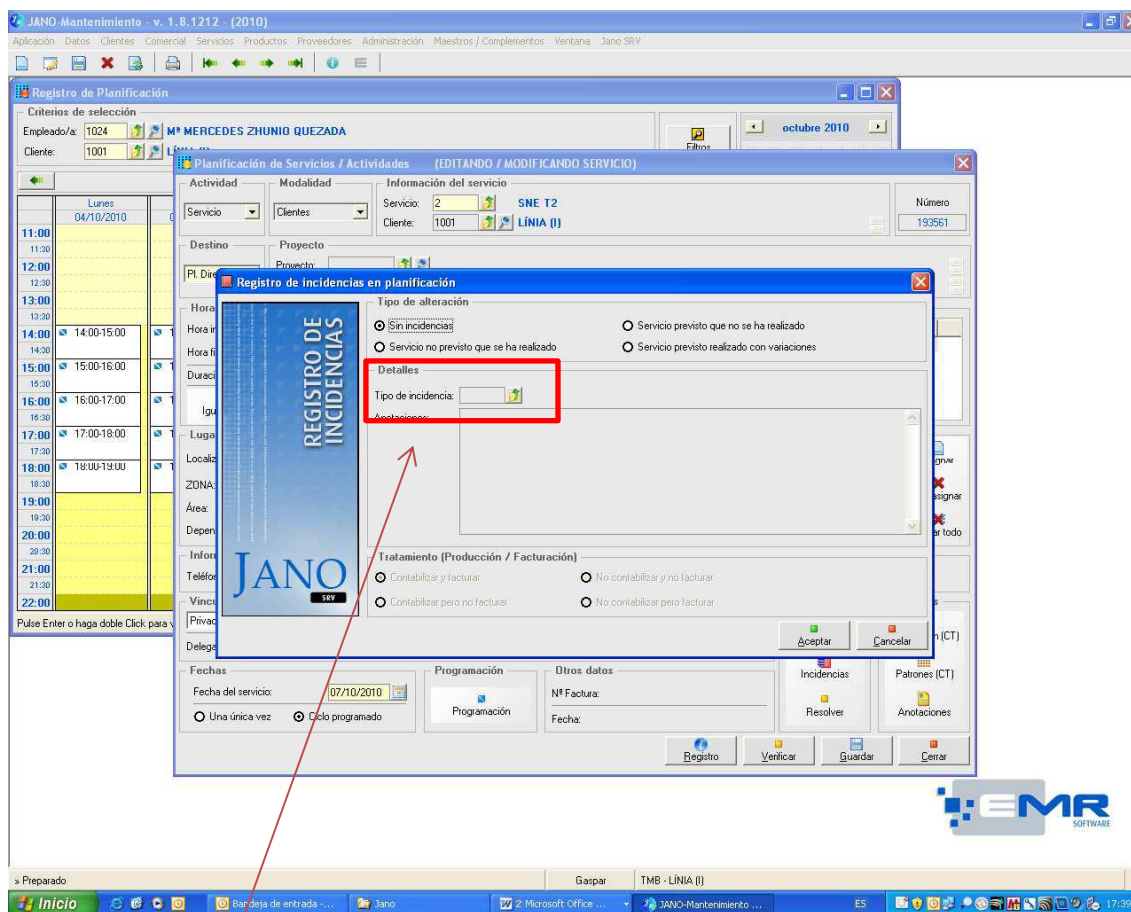
Una vegada definida la sèrie puntegem el botó **Aceptar** i a continuació **Guardar** per donar d'alta la sèrie de planificació.



Una vegada guardat es veu al planificador com queda la sèrie que s'ha programat. Mitjançant el botó **Consultes** s'accedeix als llistats referents a la planificació, on es poden trobar, entre d'altres, els quadrants setmanals i mensuals dels empleats, llistats de planificació per client, llistats relatius a les suplències/substitucions realitzats, als serveis sense resoldre, etc...

- **Concurrencia.** Ahora de guardar la planificació el programa verifica que no existeixen concurrencies per aquest treballador. Una concurrencia es produeix quan el treballador, a l'hora en que es planifica, ja està ocupat en altre servei, i donat que un mateix treballador no pot estar en dos serveis simultàniament el programa no permet la planificació duplicada. S'haurà de modificar, o bé, l'horari del servei que s'estigui planificant, sortint del mateix sense guardar o canviar la persona assignada.

- **Incidències.** Quan es produeix una circumstància en el servei que es necessiti reflectir, com per exemple que un determinat servei no s'ha prestat, o que un servei ha trigat més de lo planificat, o que s'ha canviat la data de prestació del servei, etc.... existeix, dins de la planificació, un apartat per reflectir les incidències que afecten al servei.



En aquest apartat indicarem el tipus d'incidència que s'ha produït i tipus de tractament que se li donarà.

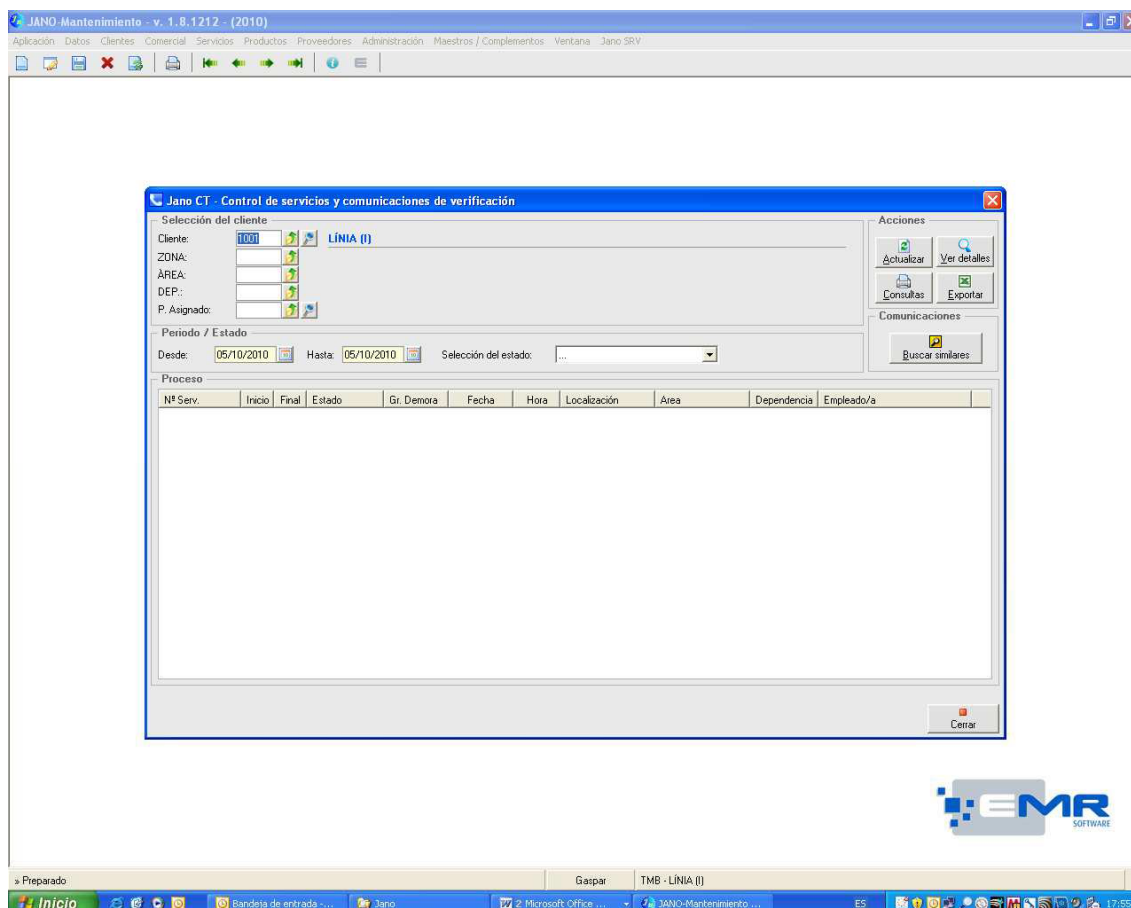
1.3. VERIFICACIÓ MANUAL, CONSULTA DE SERVEIS I RESOLUCIÓ D'ALERTES

Una alerta es produeix quan un servei, subjecte a verificació mitjançant una trucada telefònica, no es verifica. Aquesta no verificació pot produir-se per varis motius: el treballador no realitza la trucada perquè no es presenta al servei, el treballador realitza la trucada però més tard del temps de tolerància (temps que permetrem que s'excedeixi des del començament del servei per verificar la trucada), perquè el telèfon des del qual s'ha de trucar no funciona.

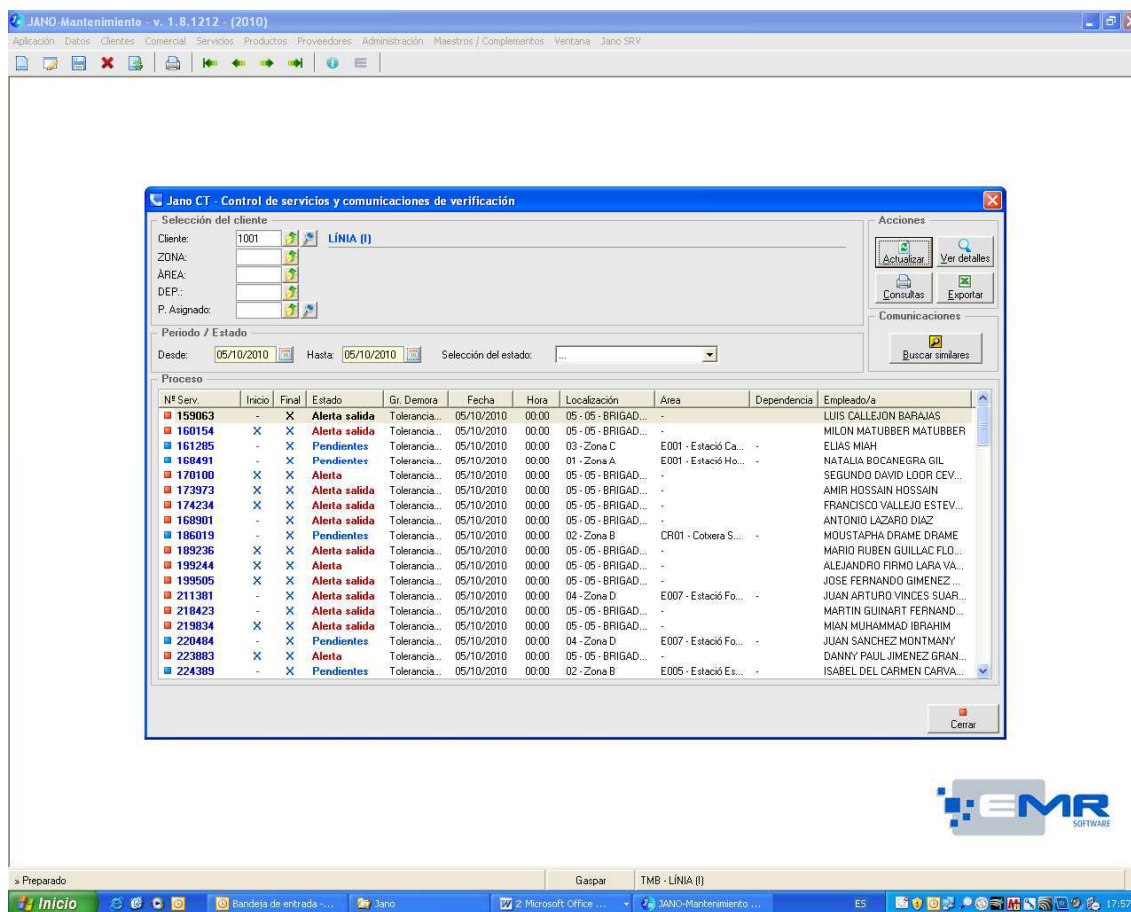
S'han de verificar totes les alertes, perquè una verificació indica que s'ha pres una determinada acció per solucionar una alerta produïda.

Una verificació manual es una alerta que s'ha verificat per l'usuari per resoldre una determinada alerta produïda. Una verificació automàtica és la que realitza automàticament el sistema quan arriba una trucada dins del temps de tolerància indicat, corresponent a un servei subjecte a verificació.

Aquestes alertes es reflecteixen a la pantalla de gestió d'alertes. La pantalla de la gestió d'alertes es troba en el menú: **Serveis - Control telemàtic - Processar** també es pot accedir polsant la tecla ràpida **F9**.



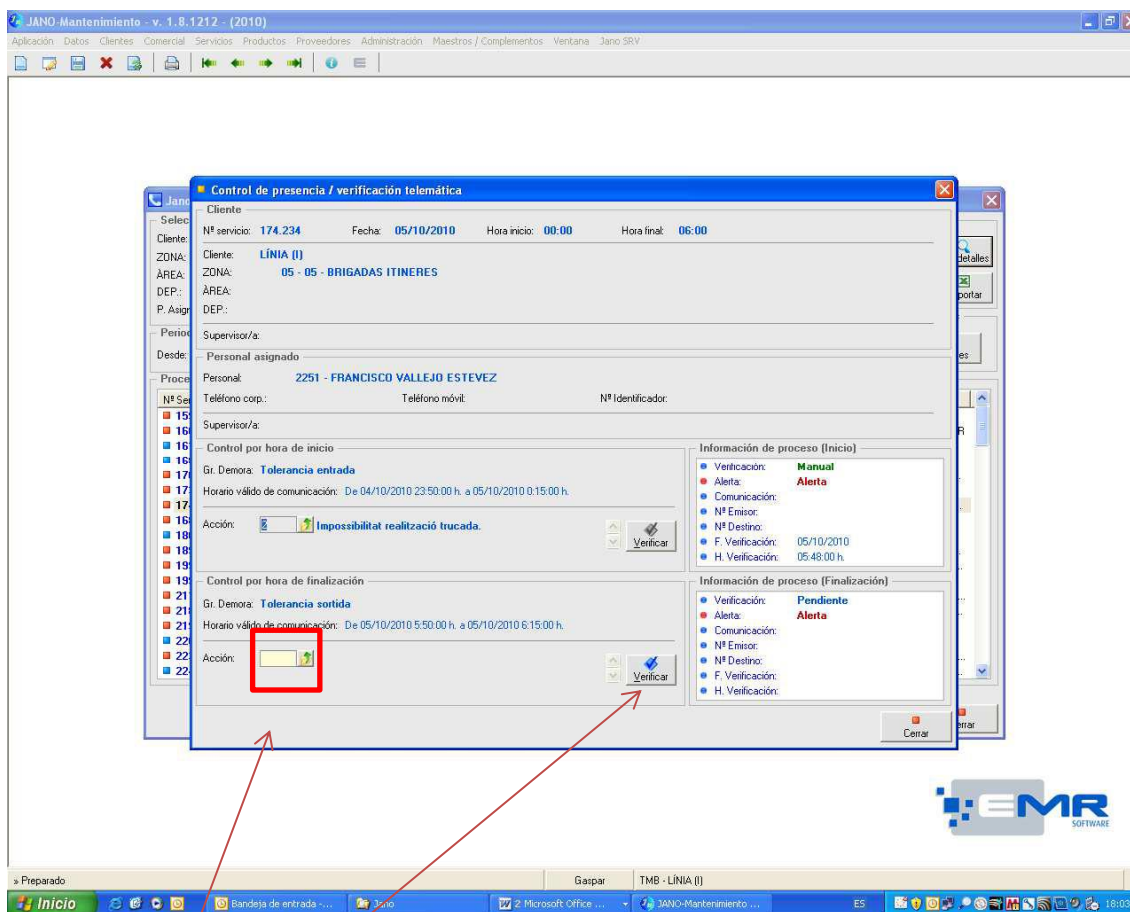
Per defecte aquesta pantalla es carrega en estat INACTIU, s'ha d'activar perquè registri i processi les alertes o verificacions que corresponguin. Una vegada activat apareixeran a la pantalla les alertes que estiguin actives i els serveis pendents de verificar per no haver arribat l'hora de la mateixa.



Amb el servei inactiu es pot seleccionar lo que es vol veure en pantalla, indicant els corresponents filtres de selecció (les alertes, els serveis pendents de verificació, els serveis verificats, els serveis d'un determinat client, o de la localització d'un determinat client, etc...). Polsant el botó **Actualizar** es carreguen les dades segons els filtres que s'hagin seleccionat.

El botó de consultes llistats carrega la pantalla de reports referents al control telefònic, on apareixeran els llistats referents a les alertes i serveis verificats, en la pestanya **General** i els llistats referents a trucades que no s'han pogut lligar a cap servei, i per lo tant no han generat cap verificació, a la pestanya **Comunicaciones**.

Per verificar manualment qualsevol servei que hagi generat alertes s'ha de posicionar-ne sobre el servei que es vol verificar i pulsar el botó **Ver detalles**.



Una vegada dins de l'alerta s'ha de seleccionar l'acció amb la qual es vol verificar el servei i pulsar el botó **Verificar**.

	MANUAL JANO I CRITERIS DE PLANIFICACIÓ	Data: 17-ene-17
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------

2. OPERATIVA DE CONTROL

La base principal del procés radica en la realització del següent procés:

1. Entrada del personal al centre de la prestació del servei. L'empleat utilitza un telèfon ubicat al centre i marca un número específic. Aquest número de destí correspondrà a una línia específicament dedicada per aquesta finalitat i es disposarà de varies línies, a determinar segons el tràfic de trucades i la seva concurrència.

2. Detecció del número de la trucada. Connectat al número receptor de la trucada es disposarà d'un sistema tècnic de detecció del número trucant, el qual registrarà dinàmicament l'esdeveniment de la trucada, l'hora i la data exacta en la que es produeix. Aquest sistema despenja automàticament el telèfon i emet una senyal sonora fàcilment identificable per la persona que realitza la trucada.

3. Introducció del codi d'empleat. En aquest precís instant l'empleat introdueix el seu codi d'empleat polsant el teclat numèric del telèfon des de on truca, i el codi de la operació que realitza (entrada). Una vegada identificat aquest codi i verificada la correspondència i l'absència d'errors de l'empleat rep una confirmació sonora de l'acceptació de dades. L'empleat pot penjar el telèfon i realitzar la seva feina de forma habitual. Al finalitzar la seva jornada l'empleat tornarà a trucar aquesta vegada amb el codi d'operació de sortida.

Una vegada produïda d'identificació el programa verificarà a quina jornada i servei es vincula l'esdeveniment de la trucada, marcant internament el servei prèviament planificat com "Realitzat OK".

Procés d'una trucada:

- L'usuari despenja el telèfon i escolta la senyal de línia.
- L'usuari marca l'extensió corresponent al grup fix 89797 o al grup itinerari 89795.
- L'usuari escolta la locució que l'invita a introduir el seu codi de treballador.
- Una vegada introduïts els codis l'aplicació els processa i dona altres instruccions.
- Finalitza el diàleg entre l'usuari i la locució. L'usuari penja el telèfon.

4. Control de trucades en Jano. L'aplicació verificarà continuadament el registre de trucades entrants i les associarà als serveis, centre de treball i persona, identificant aquests resultats a partir de:

	MANUAL JANO I CRITERIS DE PLANIFICACIÓ	Data: 17-ene-17
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------

- El número telefònic des del qual es realitza la trucada (que correspon a un únic centre)
- El codi d'empleat.
- El codi d'operació (entrada o sortida)

5. Alertes. Donat que el sistema Jano obtindrà el registre complet de la planificació de tots els treballadors adscrits a aquest control, aquest verificarà tots els serveis que no estiguin confirmats. Quan en un servei es superi el temps d'espera (marge definible a nivell de serveis, empleats i centre), sense que s'hagi rebut la trucada de confirmació, es generarà automàticament una alerta emergent en les pantalles de PC, sent aquesta informació traslladable en un llistat. Aquestes alertes queden actives en el sistema mitjançant una cua d'alertes i en estat de "Pendent de resolució". Les alertes en aquesta situació es classifiquen i ordenen per un índex d'importància i/o periodicitat, la qual s'haurà indicat en aquells serveis que per les seves característiques es considerin prioritària o urgent la prestació.

Les alertes es destinen a:

- El personal responsable dels centres.
- El responsable / coordinador del servei.

Tota alerta pendent ha de ser marcada com "vista" o "llegida" pel seu destinatari, de manera que puguin identificar-se en el sistema les noves alertes d'aquelles que ja figuraven en el sistema i que estaven en procés de resolució.

6. Resolució i tractament d'alertes. El responsable realitzarà les accions que corresponguin en cada cas (enviar un/a suplent, avisar al client, reprogramar l'horari del servei, contactar amb l'empleat,...).

Una vegada solucionada l'alerta, aquesta quedarà en estat "tancada", mantenint en el registre històric els esdeveniments que s'hagin generat.

7. Resolució i tancament d'incidències. En cas d'incidència amb algun terminal telefònic és important que l'usuari entengui en quin punt es trenca la seqüència definida anteriorment "a, b, c, d, e" per saber a qui ha d'escalar l'avaría. Si es problema del telèfon (el gestor del contracte de neteja haurà d'introduir una incidència en SAP, especificant on es trenca la seqüència avanç definida "a, b, c, d, e").